

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya dalam penelitian yang telah dilakukan di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persyaratan menjadi *Teller* di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep yaitu IPK minimal 2.75 untuk (PTN) dan 3.00 (PTS), memiliki ketelitian tinggi, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, memiliki tinggi badan minimal 160 untuk wanita dan 170 untuk laki-laki
2. Upaya seorang *Teller* di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep dalam meningkatkan mutu pelayanan. Yaitu sebagai berikut menjaga sopan santun dan rasa hormat
3. Kepada nasabah, bersikap ramah dan selalu tersenyum kepada nasabah, memiliki rasa empati, selalu perihatin kepada nasabah, selalu bersikap disiplin dan yang terakhir rajin.
4. Peran seorang *Teller* di bank Jatim Kantor Cabang Sumenep dibagi menjadi empat yaitu yang pertama dalam hal kemampuan yang *Teller* miliki dalam hal keterampilan meliputi. *Teller* bank Jatim Kantor Cabang Sumenep harus mampu melaksanakan standar pelayanan yang telah disesuaikan, mampu mengoperasikan komputer dengan cepat dan

teliti agar tidak terjadi kesalan dalam menginput transaksi nasabah, mampu berkomunikasi yang baik dengan nasabah agar nasabah merasa nyaman dan paham apa yang di maksud oleh *Teller* apabila *Teller* bertanya atau menjelaskan sesuatu. Yang kedua dalam hal kemampuan ilmu meliputi : seorang *Teller* harus mengikuti perkembangan teknologi global dalam bidang perbankan, harus bisa menjelaskan produk-produk apa yang dimiliki bank karena terkadang ada nasabah yang bertransaksi sambil menanyakan produk dan jasa bank, yang ketiga dalam hal kebutuhan fisik. Kebutuhan fisik tersebut *Teller* di tuntut untuk mempunyai postur tubuh yang proporsional, mudah senyum, mengerti dan mengenali karakteristik nasabah. Yang trakhir yaitu kepribadian seorang *Teller*. Kepribadian yang baik unggul meliputi *Teller* harus percaya diri dalam melayani nasabah, jujur, teliti. Dengan demikian *Teller* dapat menyelesaikan proses transaksinya dengan baik, cermat dan teliti.

5. Hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah yaitu : adanya karyawan yang berhalangan hadir saat diadakan pelatihan dari bank, kadangkala terdapat karyawan yang tidak hadir dikarenakan sakit, cuti, atau sedang ada keperluan atau urusan yang mendesak lainnya. Yang kedua Kurangnya konsentrasi dalam pengisian slip setoran atau dalam menjalankan pekerjaannya, yang ketiga Pada saat transaksi berlangsung terkadang komputer tiba-tiba

error yang di sebabkan gangguan jaringan *onliner* sistem yang biasanya lemmot pada awal bulan

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis tuliskan, ada beberapa saran yang dapat berguna bagi Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep antara lain:

1. Sebaiknya atasan memberikan sistem atau sarana penilaian nasabah terhadap setiap *Teller* agar petugas *Teller* dapat mengetahui apakah pelayanan yang mereka berikan sudah cukup maksimal atau belum serta sebagai sarana untuk memperbaiki diri agar meningkatkan pelayanan terhadap nasabah
2. Apabila ada *Teller* yang mengalami masalah diluar kantor yang cukup membuat *Teller* tidak berkonsentrasi saat bekerja dan mengganggu kualitas kerjanya maka *Teller* tersebut diberika izin untuk cuti hal ini demi mengurangi kesiko hal-hal yang tidak diinginkan misalnya salah menginput dan lain-lain
3. Hendaknya pihak bank melakukan pengecekan rutin misalnya setiap satu bulan sekali untuk mengetahui alat-alat yang digunakan dalam keadaan baik atau mengalami kerusakan, apabila alat-alat sudah dianggap kurang layak maka segera digantikan yang baru, hal ini demi kenyamanan nasabah yang melakukan transaksi

## DAFTAR RUJUKAN

<http://ilmumanajemendanakutansi.blogspot.com/2016/12/pengertian-dan-manfaat-pelayanan-prima.html>, diakses pada 27 juni 2018

<http://pengertiandefinisi.com/pengertian-pelayana-prima-yang-lengkap/>, diakses pada 27 juni 2018

<http://www.ruangpegawai.com/motivasi/berikut-syarat-dan-job-dess-teller-bank-1876>, diakses pada 27 juni 2018

<http://www.bankjatim.co.id>

Ikatan Bankir Indonesia. 2014 *“Mengelolah Kualitas Layanan Perbankan”*. Jakarta PT Gramedia Pustaka Utama

Irmim Soejitno, dan Abdul Rochmi 2004. *“Etika Perbankan”*. Cetakan Pertama Batavia Press

Ismail, 2010 *“Manajemen Perbankan”*. Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Kencana Prenada Media Grup

Khasmir 2014 *“Etika Customos Service”*. Raja Graffindo Persada, Jakarta

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 November 1998 tentang Perbankan